

Мазур

**ЗАТВЕРДЖУЮ**

Начальник Головного управління  
Пенсійного фонду України  
у Вінницькій області

*[Підпис]* О. КОРЧАКА

«29» 10 2020 року

**ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ**

**1. Загальна інформація**

		Категорія посади державної служби:	В
Найменування посади	Головний спеціаліст		
Найменування структурного підрозділу	Відділ розгляду звернень		
Найменування самостійного структурного підрозділу	Управління обслуговування громадян		
Посада безпосереднього керівника	Начальник відділу		
Посада керівника самостійного структурного підрозділу	Начальник Управління обслуговування громадян		
Посада особи, яка здійснює координацію діяльності	-		

**2. Мета посади**

Розгляд звернень (скарг) осіб та заяв громадян, які звертаються до відділу з питань пенсійного забезпечення.

**3. Основні посадові обов'язки**

1	Розгляд звернень (скарг) та заяв громадян з питань пенсійного забезпечення та надання відповідей на них у встановлені законодавством терміни та відповідно до Закону України «Про звернення громадян».
2	Здійснення прийому та обслуговування громадян в Громадській приймальні Головного управління з питань: <ul style="list-style-type: none"><li>- прийому документів, необхідних для призначення (перерахунку) та виплати пенсій, військовослужбовцям, особам рядового і начальницького складу та іншим особам (крім військовослужбовців строкової служби та членів їх сімей), які мають право на пенсію згідно із Законом України «Про пенсійне забезпечення осіб, звільнених з військової служби, та деяких інших осіб»;</li><li>- правової, логічної оцінки прийнятних документів необхідних для призначення, перерахунку та виплати пенсій громадян, з числа військовослужбовців;</li><li>- прийому заяв та документів для оформлення допомоги на поховання пенсіонера, одноразової грошової допомоги та недоотриманої пенсії померлого;</li><li>- прийому заяви на виготовлення паперового/електронного пенсійного посвідчення та його видачі протягом 30 днів з дня звернення особи, з числа військовослужбовців;</li><li>- реєстрації та супроводження користувачів Вебпорталу електронних послуг;</li><li>- практичної допомоги, щодо витребування необхідних документів для призначення, перерахунку та виплати пенсії;</li><li>- запитів на підприємства, установи та організації;</li><li>- формування витягів з реєстру судових рішень;</li><li>- виїзних прийомів за місцем проживання громадян, з числа військовослужбовців;</li><li>- прийому заяв на виготовлення копій документів;</li></ul> -запису на прийом громадян, у тому числі на підставі звернень, які надійшли електронною поштою, які потребують спеціалізованих консультацій або звертаються до

	керівників Головного управління з визначенням часу та причини відвідування;
3	Надання: - інформації про умови, порядок виплати пенсій, сплату та облік обов'язкових платежів, адміністрування яких здійснюється органами Пенсійного фонду України, формування та подання звітності, встановленої законодавством, тощо; - довідок про перебування/не перебування на обліку в Головному управлінні; - зразків та бланків заяв, інших документів, необхідних для призначення (перерахунку) та виплати пенсій, включаючи надання консультацій і допомоги у заповненні цих документів; - правової та консультативної допомоги громадянам з питань пенсійного забезпечення; - одержувачу інформаційно - консультативної допомоги з питань надання послуг, в тому числі електронних; - громадянам інформації та результати розгляду заяв, звернень (крім тих, що підлягають надсиланню поштовим відправленням).
4	Облік наданих послуг та реєстрації звернення громадян.
5	Виконання поточних завдань та доручень начальника відділу та/або його заступника, начальника управління та/або його заступників, які стосуються питань, віднесених до компетенції управління.

#### 4. Права (окрім передбачених статтею 7 Закону України «Про державну службу»)

1. Одержувати від працівників структурних підрозділів Головного управління інформацію та документи, необхідні для виконання своїх службових обов'язків.
2. Вносити начальнику відділу та/або його заступнику, начальнику управління та/або заступникам пропозиції з питань покращення якості обслуговування громадян.
3. За згодою начальника відділу та/або його заступника залучати спеціалістів інших структурних підрозділів для надання повної вичерпної відповіді на звернення.

#### 5. Зовнішня службова комунікація

Територіальні органи Пенсійного фонду України.

#### 6. Умови роботи

Розташування робочого місця – м. Вінниця.

Погоджено

Начальник Відділу  
розгляду звернень

  
(підпис)

Світлана ШАРМАЗАН  
(ім'я та прізвище)

29.10.2020  
(дата)

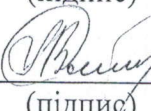
Начальник Управління  
обслуговування громадян

  
(підпис)

Алла ЛОБА  
(ім'я та прізвище)

29.10.2020  
(дата)

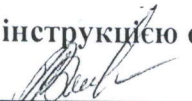
Начальник Управління  
по роботі з персоналом

  
(підпис)

Світлана ПІКУЛІНА  
(ім'я та прізвище)

29.10.2020  
(дата)

З посадовою інструкцією ознайомлений(на)

  
(підпис)

29.10.2020  
(дата)

Вероніка МАЗУР  
(ім'я та прізвище)